

BİLİŞİM TOPLUMUNA GEÇİŞ SÜRECİNDE BİLGİ YÖNETİMİ YAKLAŞIMI

Ahmet AÇIR*

Öz

20. yy.'ın ortalarında bilgisayar ve iletişim alanlarında başlayan teknolojik gelişmeler sonucunda ortaya çıkmaya başlayan ekonomik ve toplumsal gelişmeler artık endüstri çağının kapandığını ve yeni bir çağa girildiğini göstermektedir. Günümüzde sanayi toplumunun teknolojileri ile gerçekleştirilen maddi üretim yerine bilişim toplumunda bilgisayarlara ve bilişim teknolojilerine dayalı bir üretime geçilmektedir. Bilginin kullanımı arttıkça üretim yapısı da değişmekte, bilgi; işgücü ve sermayeden de önemli bir faktör olarak üretime girmektedir. Bilişim toplumunda en önemli unsur bilginin kendisi olmaktadır. Bilgi, gelişen bilişim ve iletişim teknolojileri ile hem daha çok artmakta hem de bilgiye erişim gittikçe daha da kolaylaşmaktadır. İnsanlar daha çok enformasyon temelli ürünler kullanmaktadır. Teknoloji ürünlerinin yenilenme süreleri gittikçe kısalmakta, ürün sayısı ve çeşitliliği gittikçe artmaktadır. Bilişim şirketleri için hızlı olmak, doğru ve yeni ürünleri üretmek, satmak gittikçe daha da zorlaşmaktadır. Ayrıca rekabetin artması, küreselleşme şirketleri yeni arayışlara yöneltmiştir. Bilgi yönetimi birçok farklı disiplinle ilişkilidir ve halen gelişim aşamasındadır. Bu gelişim aşamasında bilginin özelliklerinden dolayı kuramsal çalışmalarda ve geliştirilen bilgi yönetimi sistemlerinde farklılıklar görülmektedir. Bunun en temel nedenin bilgi ve bilgi yönetimi için kabul edilen tanımlar olduğu görülmektedir. Bu çalışmada, bilişim çağında bilgi yönetimi yaklaşımının önemini ortaya koymak için bilgi yönetimi literatüründe farklı perspektiflerden bilgi kavramı, bilgi yönetiminin tanımları ve bilginin sınıflamaları irdelenmekte ve incelenmektedir.

Anahtar kelimeler: Bilgi yönetimi, bilgi yönetimi sistemleri, bilgi toplumu.

Abstract: Transition to Information Society: Knowledge Management Approach

Economic and social evolution following the developments in computer and communication fields which has started in the middle of 20th century, shows that the industrial era has come to end and a new era has risen. Currently, the production based upon computers and information technologies have been taking place of manufacturing style of industrial societies. Structure of production changes as the usage of knowledge increases and knowledge participates in production as a more important element than labor and capital. Knowledge is the main element of the informational societies. As information and communication technologies develop, amount of knowledge increases and access to knowledge gets easier. People tend to use products based on information. Renovation period of technological products are getting shorter while the amount and diversity of products increase. It is getting more and more difficult for the companies working in the area of information technologies, to be fast, to produce the right and brand new products and to sell these products. In this work, knowledge management approach will be studied in a conceptual manner and some definitions of knowledge, classifications of

* Dr., ahmetagir@yahoo.com.

knowledge and some definitions of knowledge management in literature will be introduced to point out the significance of knowledge management in information society.

Key words: *Knowledge management, knowledge management systems, information society.*

GİRİŞ

İkinci Dünya Savaşını izleyen yıllarda, teknolojiye ilerlemeler sonucu Tarım ve Sanayi Toplamlarını yeni bir aşamaya gelmiştir. Jet motoru, roketler ve uzaya gidiş; atom bombası, nükleer enerji ve termonükleer enerji çalışmaları; plastikler; tıpta olan gelişmeler; televizyon ve dünya çapında yaygın telefon servisi; transistör, tümleşik devreler, mikro işlemciler, yoğun yarı-iletkenler ve yazılım. Tüm bu gelişmelerin sonucunda, dünyada yeni bir teknolojik devrim yaşanmaktadır. Bilgi Devrimi diye adlandırılan bu ikinci teknolojik devrim ABD'de başlamış ve hızla Japonya'ya sıçramış durumdadır. Batı Avrupa ise bu devrimi yakalama çabasıdadır (Ceyhun, 1997:2).

1980'li yıllarda kullanılan gelen kavramlar alt üst olurken değişik sanılan alanların birleştiği görüldü. Bunun sonucu, yeni yüzyıla girerken sanayileşme sürecini tamamlamış ülkelerin bir bölümü de, sanayi ötesi toplum ya da Bilgi Toplumu diye adlandırdıkları yeni bir toplum yapısını oluşturmaya başladılar. Bilgi Devrimi sonucunda bilginin toplanması, işlenmesi ve dağıtılmasının, tüm üretim biçimlerini, ilişkilerini ve bunlara ek olarak günlük yaşantıyı sürdürme tarzlarını tümü ile değiştirmeye başlamıştır (Ceyhun, 1997:2).

Tarıma dayalı geleneksel toplum yapısından sanayi toplumuna dönüşüm uzun yıllar almıştı. 100 yılı aşkın bir dönem içinde sanayi toplumunun yapısı kurumlaşmış oluşmuştu. Oysa ki, bilgi toplumu daha, ilk

10 yılında önemli ve çok köklü değişiklikler getirmiştir. Her ne kadar bilgi toplumunun yapı ve kurumları henüz oluşum ve şekillenme aşamasında ise de, gelecekteki alabileceği yapılaşma biçimleri bugünden kısmen belirginleşmiştir (Erkan, 1997: 11).

Ortaya çıkan teknolojik gelişmeler sonucunda, bir ülkenin gelişmişlik düzeyi eskiden ürettiği çelik ve enerji miktarı ile ölçülürken artık; enformasyon teknolojisini oluşturan mikroelektronik, telekomünikasyon ve bilişim teknolojilerinin imkanları ile elde edilen, işlenen, iletilen, saklanan, bilgi miktarı ile ölçülmeye başlanmıştır. Teknoloji alanında görülen hızlı gelişmeler sanayiden eğitime birçok farklı alanda iş yapma tarzlarında, toplumsal hayatta, gündelik yaşamda köklü değişikliklerin yaşanmasına neden olmaktadır.

Bilgi Yönetimi Yaklaşımının Gelişimi

Yazının keşfi ile bilgi kayıtlara geçirilmiş, kitaplar yazılmış ve kütüphaneler oluşturulmuştur. M.Ö. 4000 yıllarında Sümer ve Akad saraylarında devletin, varolan ticaretin ve uygarlığın kayıtları tutulmuştur. M.Ö. 3. yy'da Mısır'daki Alexandria kütüphanesinde 500.000 den fazla el yazması kitap bulunmaktaydı (İves v.d., 1998: 269). Bilginin sözlü ve yazılı olarak kaydedilmesi, saklanması, dağıtılması çalışmaları geleneksel bilgi yönetimi olarak görülebilir.

Yaklaşık 250 yıl önce bilginin anlamında bir değişim başlamış (Drucker, 1994: 43),

zamanla bilgi artık aletlere, süreçlere ve ürünlere uygulanmaya başlamıştır (Drucker, 1994: 53). 20. yy'ın ikinci yarısında yaşanan teknolojik gelişmeler öncelikle veri ve enformasyonun işlenmesine ve yayılmasına daha sonra da bilginin işlenmesine ve yayılmasına önemli katkılarda bulunmuşlardır.

Yakın zamanlarda birçok yönetim yazarı iş stratejilerinde bilginin rolünü ve katkılarını dikkat çekmişlerdir. Peter Drucker 1960 larda 'bilgi işçisi' tanımını kullanmıştır. Aradan geçen yıllar içinde yazdıklarında bilginin organizasyonlardaki derin önemini vurgulamıştır. Çeşitli öngörülere sahip yazarlar Masuda (1980), Sveiby and Llyod (1987), Nonaka (1991) ve Stewart (1991) katkıda bulunan diğer yazarlardır (Skyrme, 1999: 45).

Bilgi yönetimi yeni ekonomik çağda gelişerek yerleşmiş ve gittikçe artan sayıda profesyonel ve akademisyen ilkelerini ve uygulamalı teknolojileri geliştirmek için çalışmalar yapmaya başlamıştır (Chauvel ve Despres, 2002: 207). Bilgi yönetimi çalışmalarının ve gelişmelerinin kısa bir kronolojik sıralaması özetle şu şekildedir.

Bilginin belirgin ve sistematik olarak yönetilmeye çalışılması birçok gelişmenin sonucunda doğal olarak ortaya çıkmıştır. İkinci dünya savaşı sonrası yaşanan sosyo-ekonomik ve iş ortamlarındaki gelişmeler bilgi temelli ürünlerin ve servisler gelişmeye başlamıştır. 1950'lerde bilişim teknolojileri yapay zeka uygulamaları ile birçok davranışı otomatikleştirmeye çalışma çabaları ile geçerken, 1960'larda yöneylem araştırmaları ve yönetim bilimi ve stratejik planlama ve sistem düşüncesinin gelişimi görülmüştür. Bu sayede iş süreçleri ve etkileşimleri, iç operasyonlar ve insanın nasıl düşündüğü,

muhakeme ettiği gibi konular yavaş yavaş gelişti. 1970'lerin başlarında bilişsel bilimler gelişmeye başladı. Son olarak 1980'lerde bireysel ve grup karar verme gibi bilgi örgütlerinin davranışları hakkında gelişmeler yaşanmaya başlandı (Wiig, 1997: 10).

Yıl	Gelişme	Olay
1980	Digital Equipment Corporation DEC	XCON isimli geniş ölçekli bilgi-tabanlı sistem kuruldu
1986	Dr. Karl Wiig	Bilgi Yönetimi kavramını Avrupa Yönetim Konferansında sundu
1987	Sveiby and Lloyd	İlk bilgi yönetimi kitabını yayınladılar.
1989	Sloan Management Review	İlk bilgi yönetimi ile ilgili makale yayınlandı.
1989	Price Waterhouse	İş stratejilerinin için bilgi yönetimi koyan ilk danışmanlık firması
1990	Garrat, Senge ve Savage	Öğrenen organizasyonlar ile ilgili ilk kitaplar yayınlandı
1991	Nonaka and Takeuchi	Harvard Business Review da bilgi yönetimi ile ilgili makaleleri yayınladı.
1993	Dr. Karl Wiig	Sadece bilgi yönetimini kapsayan ilk kitabı yayınladı
1994	Knowledge Management Network	İlk bilgi yönetimi konferansı toplandı.
1994	Danışmanlık firmaları	Birçok danışmanlık firması bilgi yönetimi girişimlerini başlattı.
1996 ve sonrası	Birçok makale, birçok dergi yayınlanmaya başladı, konferans ve sempozyumların sayısı artmaya başladı.	

Tablo 1: Bilgi yönetimi gelişmelerinin kronolojik sıralaması

Kaynak: Wiig, 1997: 10-11; Beckman, 1999: 1-2.

Bilgi Yönetimi Yaklaşımında Temel Kavramlar

Hemen tüm bilgi yönetimi tanımlarında öncelikle kabul edilen bir bilgi tanımı vardır. Bu bilgi tanımlamaları kimi zaman felsefi tanımları temel alırken kimi zamanda mesleki bakış açısıyla tanımlanmaktadır. Bilgi kavramı için kabul edilen tanımlar "bilgi yönetimi nedir" sorusuna verilen cevaplarda da etkili olmaktadır.

Veri ve Enformasyon Kavramları

Bilgi yönetimi alanında bilgi için verilen, kabul edilen tanımların ortaya konmasından önce bilgi yönetimi kavramı içinde açıklayıcı olacak veri ve enformasyon kavramlarının incelenmesinde fayda vardır. Bilgi yönetiminde bilgi, veri ve enformasyondan farklı olarak değerlendirilmektedir.

Veri, ham sonuçlar (Raisinghani, 2000: 105), toplu sonuçlar ve sayılar (Clarke, 1998: 28), olaylar hakkındaki birbirinden ayrı, nesnel gerçekler şeklinde (Davenport, ve Prusak, 1998: 22) tanımlanabilir. Bir başka tanım ise, yapılan işlemlerin belli biçimlerde tutulmuş kayıtlarıdır. Verilerin, tek başlarına başka olaylara ilişkileri kurulamaz ve kendi içlerinde bir amaçları yoktur (Davenport ve Prusak, 1998: 22).

Veri, özümlememiş ve yorumlanmamış gözlemler, işlenmemiş gerçekler olarak da tanımlanabilir. Çoğu kez bir anlamı, içeriği yoktur (Barutçugil, 2002: 57). Örneğin, TK1979, TK1720, TK1755 verilerdir, bir çok kişi için bir anlam ifade etmez.

Günümüzde veri bir çok organizasyonda sıklıkla kullanılır. Bazı organizasyonlar için ise veri diğerlerine göre çok daha fazla önemlidir. Örneğin, bankalar, sigorta şirketleri gibi.

Veri içinde değerlendirme, yorum yoktur ve karar verme açısından güvenilecek salt bir temel oluşturamazlar. Kendisinin önemi yada işe yarayıp yaramayacağı hakkında bir fikir vermezler (Davenport ve Prusak, 1998: 23).

Bir diğer kavram enformasyon ise düzenlenmiş (Tuomi, 1999: 3), biçimlendirilmiş (Raisinghani, 2000: 105) veridir. Enformasyon, fark yaratan (Davenport ve Prusak, 1998: 24) anlamlı, (Nonaka, 1995: 16) "ilişkilere ve amaca sahip" (Drucker, 1999: 15) bir mesaj olarak da tanımlanmaktadır. Kısaca anlamlı biçimde derlenen ve birleştirilen veridir, bu anlamıyla bir kaynaktan iletilen mesajın içeriğidir (Orkan, 1986: 74).

Enformasyonun literatürdeki yaygın tanımı, belli bir bağlam içinde veriye bir anlam oluşturmaktır (Checkland, 1999: 154).

Her mesajda olduğu gibi burada da bir gönderici, bir de alıcı vardır. Enformasyonun amacı alıcının bir konudaki düşüncelerini değiştirmek, değerlendirmesi ya da davranışı üzerinde bir etki yaratmaktır. Enformasyon alıcısını biçimlendirmek zorundadır; bakış açısında ya da anlayışında bir fark yaratır (Davenport ve Prusak, 1998: 24).

Alınan mesajın gerçek bir enformasyon niteliği taşıyıp taşımadığına, yani alıcıyı yeniden biçimlendirip biçimlendirmeyeceğine karar verecek olan alıcıdır. Birbiriyle ilgisiz dağınık ifadelerden oluşan bir kayıt onu kaleme alan tarafından 'enformasyon' gibi görülebilir ama alıcı için bir değeri yoktur (Davenport ve Prusak, 1998: 24).

Bilgi kolayca yada doğrudan tanımlanabilecek bir kavram değildir ve bilgiyi

tanımlayabilmek için çeşitli disiplinlerden birçok girişim mevcuttur. Bell'e göre bilgi, "sistematik formdaki çeşitli iletişim araçları yoluyla başkalarına iletilen akli bir yargı yada deneysel bir sonuç sunan fikir yada gerçeklerin düzenli ifadeler bütünüdür" (Bell, 1974: 175).

Bilgi Kavramı

Bilgi yönetimi üzerine çalışan önemli akademisyenlerden Nonaka ve Takeuchi'ye göre bilgi gerçek, ispatlanmış inançlardır (Nonaka ve Takeuchi, 1995: 10).

Leonard ve Sensipar ise bilgiyi uygun, faaliyete dönüştürülen ve kısmen deneyime dayanan enformasyon olarak tanımlar (Leonard ve Sensipar, 1998: 112).

O'Dell ve Grayson, bilgiyi bir firmada çalışan insanların ürünleri, müşterileri, üretim süreci, hataları ve başarıları hakkında ne bildiği olarak tanımlar (O'Dell ve Grayson, 1998: 155).

Bilgi gerekçelendirilmiş gerçek inanç olarak da tanımlanabilir. İnsanlar kendi deneyimlerine göre doğru buldukları inançlarına sürekli olarak gerekçeler bulur ve doğruluklarını kendilerine göre tekrar tekrar kanıtlarlar (Krogh v.d., 2002: 33).

Bir başka açıdan bilgi, harekete geçmiş enformasyondur. Örgütsel ve ticari bağlamda bilgi, bir kuruluştaki insanların müşterileri, ürünleri, süreçleri, hataları ve başarıları hakkındaki saklı yada açık bilgisidir (O'Dell v.d., 2003, 23).

Alavi ve Leidner'in bilgi tanımları ise sonuçlara, kavramlara, yorumlara, fikirleri gözlemlere ve yargılara bağlı kişiselleşmiş enformasyonlardır şeklindedir (Alavi ve Leidner, 2001: 109).

Bilgi yönetimi üzerine çalışmalar yapan ve literatürde önemli bir yeri olan Davenport ve Prusak'ın bilgi hakkındaki tanım ve görüşleri şu şekildedir (Davenport ve Prusak, 1998: 27):

Bilgi, belli bir düzen içindeki deneyimlerin, değerlerin, amaca yönelik enformasyonun ve uzmanlık görüşünün yeni deneyimlerin ve enformasyonun bir araya getirilip değerlendirilmesi için bir çerçeve oluşturan esnek bir bileşimdir. Bilgi, bilenlerin beyinlerinde ortaya çıkar ve orada uygulamaya geçirilir. Organizasyonlarda genellikle yalnızca belgelerde ya da dolaplarda değil rutin çalışmalarda, süreçlerde, uygulamalarda ve normlarda kendisini gösterir.

Davenport ve Prusak'ın bilgi tanımlarında bilginin bilgi kuramındaki tanımı gözardı edilmemekte bununla birlikte insanların organizasyon içindeki faaliyetleri sonucunda da bilginin ortaya çıkacağı üzerinde durulmaktadır. Bu tanımlar, bilginin organizasyon ve işletme disiplinlerinde bilginin nasıl kavramsallaştırıldığını göstermektedir. Bilginin tanımı göz önüne alındığında ilk olarak yalın ve basit olamayacağı fark edilmektedir. Bilgi, insan tarafından oluşturulan karmaşık ve çok boyutlu, önceden bilinmesi ve açıklanması zor bir yapıya sahiptir.

Bilginin temel bazı özelliklerinin arasında şunlar bulunur (Maria, 2000: 208):

- Bilgi kolayca depolanamaz.
- Bilgi bilgisayarlardan çok insanların akıllarında ikame eder.
- Hammaddelerin aksine bilgi çalışanların ihtiyaç duyduklarında kullanmaları için depolarda sırala-namaz, denetlenemez, istiflenemez. Bilgi serpilmiş ve dağınıktır. Aynı zamanda kaybedilmesi kolaydır.
- Bilgi çok boyutludur.

- Dil vasıtası ile yayılır.
- Organik olarak gelişir.

Bilgi ve enformasyon farklıdır fakat çoğu zaman bu farklar gözden kaçır. Bilgiyi enformasyondan farklı kılan temel özellikler şunlardır (McDermott, 1999: 105):

- Bilgi bir insan faaliyetidir.
- Bilgi düşüncelerden geriye artan kalıntıdır.
- Bilgi anlık olarak yaratılır.
- Bilgi topluluklara, gruplara, cemiyete aittir.
- Bilgi topluluklarda birçok farklı yoldan dolaşır.
- Yeni bilgiler eski bilgilerin sınırları içinde üretilir.

Bilgi Yönetiminde Bilginin Başlıca Sınıflamaları

Bilgi yönetimi üzerine yazılmış literatürde farklı şekillerde bilgi sınıflamaları bulunmaktadır. Bilgi yönetimi literatüründe öne çıkan iki sınıflama vardır. Bunlardan biri Nonaka'nın ortaya koyduğu örtük bilgi ve açık bilgi, diğeri ise bilgi hiyerarşisi ve bilgi döngüsüdür.

Örtük ve Açık Bilgi

Bilgi yönetimi üzerine yazılmış bir çok yayında ve kitapta üzerinde durulan ve kabul gören örtük (tacit) ve açık (explicit) bilgi sınıflamasını ilk defa Michael Polanyi Personal Knowledge adlı eserinde dile getirmiştir. Bu sınıflama Ikujiro Nonaka'nın Knowledge-Creating Company adlı kitabında kullanması ile literatürde geniş bir kabul görmüştür (Nonaka ve Takeuchi, 1995: 17).

- **Örtük bilgi:** Örtük bilgi insanın içinde, beyninde taşıdığı bilgidir. İnsanın içine o kadar işlemiştir ki bazen ona sahip olduğunu dahi bilmez ve oldukça sık düşülen bir hata yaparak

başkalarının da aynı bilgilere benzer düzeyde sahip olduğunu varsayar.

- **Açık bilgi:** Sözlerle, resimlerle veya diğere araçlarla kolaylık ifade edilebilen bilgidir.

Örtülü ve açık bilginin oranı konusunda bir buz-dağı benzetmesi yapılırsa, bu oran çoğu insan için 90'a 10'dur. Bunu bir başka açıdan ifade edersek, çoğu insan sahip olduğu bilginin %90'ını bildiğini bilmemektedir. Bazen de bildiğini bilmekte fakat kendisinden ifade etmesi istendiğinde bunu başaramamakta ve sonuçta o bilgiyi bilmediğini düşünmeye başlamaktadır.

Literatürde bazı yazarlar bilginin örtük ve açık şekilde sınıflandırılmasında örtük /açık terimlerinin yerine resmi/gayri resmi veya kodlanmamış/kodlanmış terimlerini kullanılmaktadır (O'Dell v.d., 2003: 21).

Açık bilgi kitaplar ve belgelerde, raporlarda, veri tabanlarında ve politika el kitaplarında kendisini gösterir. Saklı bilgi ise bunun tersine çalışanların beyninde, müşterilerin deneyimlerinde, geçmişte birlikte çalışılan satıcıların anılarında yer alır. Saklı bilginin belgelere geçirilmesi zordur, daha çok deneylerden kaynaklanır, ayrıntılarını saptamak kolay değildir. Kısa ömürlü ve geçicidir (O'Dell v.d., 2003: 21-22). Örtük bilgi yerel olma eğilimi de taşır; çünkü kılavuzlarda, kitaplarda, veri tabanlarında, dosyalarda yer almaz. Çalışanların kendilerinde vardır.

Açık bilgi düzenlenebilir, iletilebilir, aktarılabilir iken saklı bilgi kişisel, içeriğe bağlı, düzenlenmesi ve aktarılması zor bir yapıya sahiptir (Bernbom, 2001: 3-4).

Bilgi Hiyerarşisi ve Bilgi Döngüsü

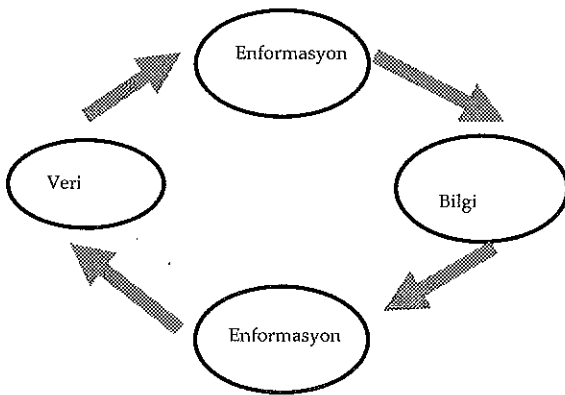
Bilgi kavramı çoğu zaman enformasyon, hatta veri kavramı ile karıştırılmaktadır.

Bilgiyi, veri ve enformasyon kavramlarından ayıran temel özellik insana özgü olması ve bazı öznel düşünce süreçleri sonucunda oluşmasıdır. Bununla birlikte veri, enformasyon ve bilgi üçlüye birbirlerini takip eden bir döngü şeklinde karşılaşılır (Şekil1). Bazı kaynaklarda veri, enformasyon ve bilgi kavramları akıl da eklenerek hiyerarşik bir yapı olarak sınıflandırılmaktadır (Şekil 2) .

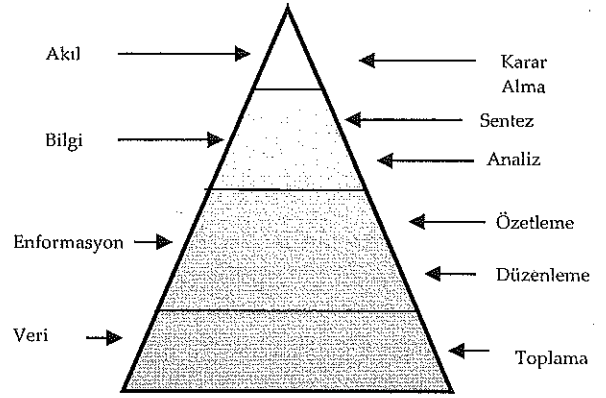
Bilgi Yönetimi Kavramı

Literatürde Bilgi Yönetimi'nin çok sayıda tanımı vardır. Tanımların çokluğu bilgi yönetimi alanında çalışanların yönetim, işletme, fen bilimleri, sosyoloji, strateji, üretim mühendisliği, psikoloji, gibi farklı alanlardan gelmelerinden kaynaklanmaktadır (Mc Adam ve Mc Creedy, 1999: 93).

Drucker bilgi yönetiminin gelecekte şirketlerin başarılı olabilmelerinin yegane yolu olarak görürken Nonaka and Takeuchi ise sürekli yenilik geliştirmenin yolunu iç ve dış bilgilerden bir bilgi tabanı yaratmayla mümkün olabileceğini savunmaktadır (Nonaka ve Takeuchi, 1995: 6).



Şekil 1: Bilgi döngüsü
Kaynak: Ağır, 2005: 56



Şekil 2: Bilgi piramidi
Kaynak: Barutçugil, 2002: 60

Wiig bilgi yönetimini geniş anlamda şöyle tanımlamaktadır: Bilgi yönetimi, şirketin bilgi varlıklarıyla ilgilenme, yaratma ve onlardan faydalanmak için gereksinim duyulan tüm faaliyetler ve bakış açılarını, bunların şirketin iş ve işleme konularını desteklemedeki özel konumunu kapsamaktadır (Wiig, 1995: 3).

Malhotra'nın bilgi yönetimi hakkındaki görüşlerini şu şekilde açıklamaktadır. Bilgi yönetimi, artan belirsizlik ortamında örgütsel uyum, yaşam ve rekabet gibi konularını desteklemeyi üstlenir. Özellikle örgütsel süreçler olarak bilişim teknolojilerinin veri ve enformasyon işleme kapasitesinin birleşimini araştırma ve insanların yaratıcılık ve yenilik geliştirme kapasitelerini kapsar (Malhotra, 1998: 2).

Von Krogh bilgi yönetimini bir organizasyonda rekabet için kolektif bilginin saptanması ve desteklenmesi olarak görmektedir. Tüm çalışanların rekabet için birlikte olmasını gerektiğini düşünmektedir (Von Krogh, 1998: 133).

Hibbard, bilgi yönetimini bir şirketin kolektif tecrübelerinin nerede bulunuyorsa (veritabanlarında, kağıt üzerinde, veya insanların kendisinde) elde edilmesi, ve en fazla sonuç üretilen yerlere dağıtılması süreci olarak tanımlamaktadır (Hibbard, 1997: 47).

O'Dell ve diğerleri ise bilgi yönetimini doğru bilginin doğru zamanda doğru insanlara ulaştırılması ve çalışanlara bilginin paylaşılması ve örgütsel performansın iyileştirilmesi sürecinde enformasyonu harekete geçirilmesi konusunda yardımcı olunmasına yönelik bilinçli bir stratejidir olarak tanımlamaktadırlar (O'Dell v.d., 2003: 23).

Ives ve diğerleri O'Dell ve diğerlerinin tanımına yakın bir bilgi tanımı ortaya koymaktadır. "Bilgi yönetimi çalışanların ve örgütlerin performansını arttırmak için, organizasyon içindeki bilginin bilgiye ihtiyaç duyanlara, nerede, ne zaman ve hangi formda ihtiyaç duyarlarsa duysunlar mevcut olmasını sağlamaya yönelik çabaların gayretlerin tümüdür" (Ives v.d., 1998: 272).

Murray ve Myers İngiltere ve Avrupa ülkelerinde yaptıkları çalışmaya katılan 260 kurumun %73'ü, "örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için bilginin üretimini, yayılmasını ve kullanılmasını yöneten süreçlerin toplamı" olarak verilen bilgi yönetimini seçmiştir (Murray ve Myers, 1997: 29).

Barutçugil bilgi yönetimi kavramını bilgiyi yaratmak, elde tutmak, paylaşmak ve geliştirmek için kullanılacak yeni radikal yol olarak tanımlamakta buna ek olarak bilgi yönetimini, örgütsel amaçların daha iyi bir şekilde elde edilebilmesi için bireylere, takımlara ve bütün organizasyona bilginin kolektif ve sistematik olarak yaratılması, paylaşılması ve uygulanması için olanak

sağlayan yeni bir disiplin olarak değerlendirilmektedir (Barutçugil, 2002: 50).

Örgütlerde bir süreç olarak değerlendirildiğinde bilgi yönetimi: Örgütlerin değişen ortam ve şartlara uyum sağlamak, yaşamlarını sürdürmek ve mevcut yeteneklerini muhafaza etmek için ortak akı kullandığı bir süreçtir. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin veri ve bilgi işleme kapasitesi ile beşeri sermayenin yenilikçi ve yaratıcı kapasitesini birleştiren ve beşeri sermayenin yaratıcı gücünden azami ölçüde yararlanmayı amaçlayan örgütsel bir süreçtir (Aktan & Vural, 2005:9).

Çapar, bilgi yönetimi için organizasyonlarda amaçların gerçekleştirilmesini dikkate alan bir tanım yapmaktadır. Bu amaçları şu şekilde sıralamaktadır (Çapar, 2003: 421-432):

- Örgüt içerisinde yeni bilginin üretilmesi.
- Dış kaynaklardaki değerli bilginin örgüte kazandırılması.
- Örgütsel kararlarda ulaşılabilir bilginin kullanılması.
- Bilginin dokümanlar, veri tabanları ve yazılımlar aracılığı ile (yani mevcut örgütsel bilgi varlıkları ile) sunulması.
- Toplumsal kültür ve özendiricileri ile bilginin büyümesini kolaylaştırması (daha makro düzeyde).
- Örgütün birimleri içerisinde oluşan bilginin veya başka örgütlerdeki benzer birimlerin, birimler arası transferinin gerçekleştirilmesi.
- Örgütsel bilginin kıymetlendirilerek entelektüel sermayeye çevrilmesi ve bilgi yönetimi sayesinde ölçülmesi.

Ekonomik açıdan bakıldığında bilgi yönetimi genel olarak, herhangi bir işletmenin, amacı doğrultusunda değerini arttırmak, rakipleri ile olan gelişim farkını kapamak ve piyasada oluşan rekabete direnebilmek için

dışarıdan ya da içeriden her türlü bilgi kaynağını kurumun faaliyetleri ile bütünleştirerek toplaması, düzenlemesi, çalışanların her birine ulaştırması, dolayısıyla kişisel ve kurumsal verimliliğe katkı sağlanmasıdır (Odabaş, 2005: 108).

Veri, enformasyon ve bilgi, organizasyonlarını içinde ve dışında farklı yerlerde birikir. Bilgi yönetimi, organizasyonun bu bilgi varlıklarının yerini ve niteliğini belirleyerek elde edilmesi, geliştirilmesi ve kullanılması için yapılacak çalışmalarını ifade eder. Bu, bir anlamda, organizasyonun sahip olduğu bilgi alanlarının kapsamını genişletmek ve bu alanlar arasındaki ilişkileri yoğunlaştırmaktır (Barutçugil, 2002: 65).

TARTIŞMA VE SONUÇ

İnsanlık ilk dönemlerinden itibaren günümüze kadar her zaman bilgi üretmiştir. Yazının icadı bilginin üretiminde kullanılmasında bir artış olmuştur. İletişim ve bilişim teknolojilerinin getirdiği imkanlar ile günümüzde bilgi üretme ve kullanma süreçleri sistematik bir hale gelmeye başlamıştır. Yeni teknolojiler bu süreçleri sürekli olarak desteklemektedirler.

1950'li yıllarda başlayan 1980'lerde gittikçe hızlanan teknoloji alanındaki değişimler ekonomiden sosyal yaşama kadar birçok alanda önemli etkiler yaratmıştır. Mal ve hizmetlerin gittikçe artan bir şekilde bilgiyi daha çok kullanır hale gelmesi kurumlarda bilginin önemini artırmıştır. Yaşanan rekabet ortamı gittikçe daha da artmış, kurumlar ayakta kalabilmek için çaba göstermiş ve çeşitli yaklaşımları hayata geçirmişlerdir.

Bilişim toplumu; toplumda her türlü bilgiyi üreten, bilgi ağlarına bağlanan, hazır bilgilere erişen, erişilmiş bilgileri kolaylıkla yayabilen ve bilgileri her sektörde kullanan

bireylerden oluşan toplum olarak tanımlanmaktadır. Bu toplumda, toplumun tüm etkinliklerinde gerekli her tür bilginin gerektiği her an ve her koşul altında gereken kişilere ulaştırılabildiği bir yapıya mevcuttur.

Bilişim çağında, öncelikle bilgiye ulaşabilme ve kullanma imkanları artmış, gelişen teknolojiler sayesinde yeni iletişim ortamları ortaya çıkmıştır. İlk olarak bu teknolojilerin yaygın olmasının önemli olduğu görüşü gelişmiş ise de bir süre sonra bu yeni teknolojilerin beklendiği gibi etkin ve verimli bir şekilde kullanılmadığı aksine yeni ve beklenmeyen problemler ortaya çıkardığı görülmüştür. Elde edilen deneyimler göstermiştir ki yeni teknoloji ürünlerinin varlığı, kullanım imkanının sağlanması yeterli olmamakta onların etkili, olumlu ve verimli bir şekilde kullanılması için bireylerin yeni beceriler kazanması gerekmektedir.

Bilişim Çağının en etkili iletişim aracı olan bilgisayar ve buna bağlı bilişim teknolojileri insan hayatını ve çevresini değiştirme hızı giderek artmaktadır. Bilginin üretilmesi, aktarılması, sağlanması ve kullanılması alanlarında yüzyılların oluşturduğu kuram ve yöntemler köklü değişikliklere uğramaktadır. Bilişim teknolojilerinde meydana gelen ilerlemelerin bir sonucu olarak ortaya çıkan bilgi yönetimi yaklaşımı yönetim bilimlerinden bilgisayar bilimine kadar bir çok bilim dalı tarafından ilgilenilen bir yaklaşımdır. Genel bir bakış açısı olmasına rağmen her alanın bilgi yönetimine verdiği anlam ve onu tanımlaması farklılık göstermektedir. Teknolojik gelişmeyi bir hayat tarzı olarak algılayan bilgi toplumu ülkelerinde, haberleşme araçlarının yaygınlaşması ile zaman ve mekan boyutları kısalmış, ülke içerisinde olduğu gibi ülkeler arasında da bir bütünleşme doğmuştur.

Bilgi, üretilen, yapılan, satılan ve satın alınan şeylerin asıl bileşeni haline gelmiş bulunmaktadır. Bilgi sanayi ve hizmetler sektöründe daha fazla kullanılmakta ve üretimde işgücü ve sermayeden daha önemli bir unsur haline gelmektedir. Bunun sonucu olarak bilgiyi yönetmek bireylerin, örgütlerin ve ülkelerin en önemli ekonomik görevi haline gelmektedir.

Bilgi yönetimi yaklaşımı bir yönetim yaklaşımı olarak görüldüğü gibi bir disiplin olarak da gelişeceği yönünde fikirler, düşünceler de bulunmaktadır.

Literatürde bilgi yönetimin birçok tanımı bulunmaktadır. Bilgiye bakış perspektifine, verilen anlama göre bilgi yönetimi tanımı ve ilgili kuramlar değişiklik göstermektedir. Bu tanımlarda ortak nokta bilginin bir dizi süreçten geçerek kullanılır hale getirilmesi, paylaşılması ve istendiği anda bulunabilir, kullanılabilir olmasıdır. Gene bilgi yönetim literatüründe bilgi farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmalardan en çok kullanılanı bilginin açık ve örtük bilgi olarak sınıflandırılmasıdır. İlk olarak Michael Polanyi'nin yaptığı bu sınıflama Nonaka'nın bilgi dönüşümü kuramının temelini oluşturmuş ve daha sonra literatürde kabul görerek yaygınlaşmıştır.

Bilgi yönetimi çalışmalarından ortaya çıkan bazı unsurlar vardır bunlar (Ives v.d., 1998: 273):

- Bilgi yönetiminin farklı mesleklerce düzenlenmiş, kabul edilmiş bir standart tanımı, bir çerçevesi yoktur.
- Bilgiyi yönetmek yeni bir kavram değildir, yalnızca yeni teknolojiler, yeni araçlar ve yeni iletişim ortamları yeni çerçeveleri, yapılanı mümkün kılmaktadır.

- Yeni olanakların tamamıyla gelişmesi ve ortaya çıkacak yeni imkanların tamamen anlaşılması uzun bir zaman alacaktır.

Bir başka farkında bulunulması gereken konu bu çalışmada geniş bir şekilde ortaya konan veri, enformasyon ve bilgi kavramlarını doğru şekilde ele almak, aralarındaki farklara dikkat ederek bilgi yönetimi sistemlerini geliştirmektir.

İşletme dünyasında 10 yıldan uzunca bir süredir bilgi yönetimi ve bilgi yönetimi uygulamaları yer almaktadır. İşletmelerde gerçekleştirilen bilgi yönetimi uygulamalarında ortaya çıkan hatalar kuramsal ve uygulamadaki çalışmalara ışık tutabilir. Bu anlamda Prusak'ın ortaya koyduğu bilgi yönetimi uygulamalarında temel alınabilecek bazı ilkeler şunlardır (Prusak, 1998: 270):

- Bilgi yönetimi uygulamaları pahalıdır.
- Etkili bir bilgi yönetimi uygulaması insan ve teknolojinin ortak çözümlerini gerektirir.
- Bilgi yönetimi uygulamaları ileri derecede politiktir.
- Bilgi yönetimi uygulamalarında bilgi iş süreçlerinin iyileştirilmesi gerekir.
- Bilgi yönetimi uygulamalarında bilgi yöneticilerine ihtiyaç duyulur.
- Bilgiyi paylaşmak ve kullanmak genellikle doğal olmayan eylemler olduğundan paylaşım ve kullanım çeşitli şekillerde desteklenmelidir.
- Bilgi yönetimi bilgi iş süreçlerinin iyileştirilmesi anlamına gelir.
- Bilgiye ulaşma yalnızca bir başlangıçtır.
- Bilgi yönetimi uygulaması süreklidir, asla bitmez.

Bilgi yönetimi yaklaşımı bilginin doğası gereği bir çok disiplinin katkısına ihtiyaç duyan bir inceleme alanıdır. Birçok alandan gittikçe artan sayıda akademisyen, araştırmacı ve çalışma hayatından birçok yönetici

de bu konu hakkında çalışmaktadır. Yapılan çalışmalar arttıkça bilgi yönetimi yaklaşımı ve bilgi yönetimi sistemleri hakkındaki belirsizlikler azalmaktadır. Bilgi yönetimi ister bir yönetim anlayışı olarak isterse bir bilişim sistemi geliştirmeye yönelik bir yaklaşım olarak ele alınsın her durumda üzerinde önemli durulması gereken bazı temel unsurlar vardır. Bu unsurlardan biri teknolojinin ve özellikle bilişim ve iletişim teknolojilerinin önemli bir yere sahip

olduğudur. Bir başka ve daha önemli bir unsur bu teknolojilerin verimli bir şekilde kullanılması ve insan kaynağına gereken önemin verilmesidir. Bu anlamda örgüt kültürünün ve örgütsel öğrenmenin önemli bir yeri vardır. Sonuç olarak, örgütlerde insan faktörünü öne çıkaran ve bilişim ve iletişim teknolojilerini de bir o kadar dikkate alan bilgi yönetimi yaklaşımı bir çok alanda uygulanabilecek yeni bir yaklaşım olarak önemli bir yere sahip olacak gözükmektedir.

KAYNAKLAR

- Aktan, C.&Vural, İ. (2005). Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi. Coşkun Can Aktan, İstiklal Y. Vural (Editörler). *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*. (ss. 1-30). Konya: Çizgi Kitapevi.
- Alavi, M. & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, Vol. 25, No.1, 107-136.
- Barutçugil, İsmet. (2002). *Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Beckman, Thomas J. (1999). The Current State of Knowledge Management. Jay Liebowitz (Edited by). *Knowledge Management Handbook*. (ss. 1-10). Boca Raton, USA: CRC Press.
- Bell, D. (1974). *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. London: Heinemann Educational Books.
- Bernbom, G. (2001). *Information Alchemy The Art and Science of Knowledge Management*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Cevat, C. (2003). *Bilgi Yönetimi*. Ankara : Anı Yayıncılık.
- Çapar, B. (2003). Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsan Gücü?. İbrahim Güran Yumuşak (Derleyen). II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Derbent-Izmit, 17-18 Mayıs 2003.
- Ceyhan, Y. & Çağlayan, M. (1997). *Bilgi Teknolojileri İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta*. İstanbul: İş Bankası Kültür Yayınları.
- Chauvel, D. & Despres, C. (2002). A Review Of Survey Research in Knowledge Management: 1997-2001, *Journal of Knowledge Management*, 3, 207-223.
- Checkland, Peter. (1999). System Thinking. Wendy L. Currie, Bob Galliers (Edited by) *Rethinking Information Management Systems*. New York: Oxford University Press.

- Clarke, P. (1998) Implementing A Knowledge Strategy For Your Firm. *Research Technology Management*, 41, 185-198.
- Davenport, T. & Prusak, L. (2001). *İş Dünyasında Bilgi Yönetimi*. Günhan Günay (Çeviren). İstanbul: Rota Yayınları (Orjinal kitabın basım yılı 1998).
- Drucker, P. (1999). Bilgi Yönetimi. Gündüz Bulut (Çeviren). Yeni Örgütün Ortaya Çıkışı. (ss. 11-28). İstanbul: MESS Yayınları. (Orjinal kitabın basım yılı 1987).
- Drucker, P. (1994). *Kapitalist Ötesi Toplum*. Belkis Çorakçı (Çeviren). İstanbul: İnkılap Kitabevi. (Orjinal kitabın basım yılı 1993).
- Erkan, H. (1997). *Bilgi Toplumuna ve Ekonomik Gelişme*. İstanbul: 3. Baskı. Türkiye İş Bankası Yayınları.
- Hibbard, J.(1997). Knowing What We Know. *InformationWeek*. March 21, 2007, <http://www.informationweek.com/653/53iukno.htm>
- Ives, W., Torrey, B., Gordon, C. (1998). Knowledge Management: An Emerging Discipline with a Long History. *Journal of Knowledge Management*, 4, 269-274.
- Krogh, V. G., Ichijo, K., Nonaka, I. (2002). *Bilginin Üretimi*. Günhan Günay (Çeviren). İstanbul: Dışbank Kitapları. (Orjinal kitabın basım yılı 2000).
- Leonard, D. & Sensipar, S. (1998) The Role of Tacit Knowledge in Group Innovation. *California Management Review*, Vol. 40, No3, 112-132.
- Malhotra, Y. (1998, July/August). Deciphering the Knowledge Management Hype. *The Journal for Quality & Participation*, 4, 58-60
- Maertensson, M. (2000). A Critical Rreview of Knowledge Management as a Management Tool. *Journal of Knowledge Management*, Volume 4. Number 3, 204-216.
- McAdam, R. & McCreedy, S. (1999). A Critical Review of Knowledge Management Models. *The Learning Organization*, 3, 91-101.
- McDermott, R. (1999). Why Information Technology Inspired But Cannot Deliver Knowledge Management, *California Management Review*, 41, 103-117.
- Murray, P. & Myers, A. (1997, September). The facts About Knowledge. *Information Strategy*, 7, 29-33.
- Nissen, M., Magdi, K., Sengupta, K. (2000, Jan-March). Integerated Analysis and Design of Knowledge Systems and Process. *Information Resources Management Journal*, 24-43.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.

- Odabaş, H. (2005). Bilgi Yönetimi Sistemi. Coşkun Can Aktan, İstiklal Y. Vural (Editörler). *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*. (ss. 101-120). Konya: Çizgi Kitapevi. 2005.
- O'Dell, C. & Grayson, C. (1998). If Only We Knew What We Know: Identification and Transfer of Internal Best Practices. *California Management Review*, 3, 154-174.
- O'Dell, C., Grayson, C.J., Essaides, N. (2003). *Ne Bildiğimizi Bir Bilseydik*. Günhan Günay (Çeviren). İstanbul: Dışbank Kitapları. (Orjinal kitabın basım yılı 1998).
- Orkan, A. (1986). *Probabilistik Karar Modellerinde Belirsizlik ve Risk Analizleri ve İhale Fiyatlandırmaları için Bir Karar Modeli Uygulaması*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul: Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Raisinghani, M. (2000). Knowledge Management: A Cognitive Perspective On Business And Education. *American Business Review*, 18, 105-112.
- Skyrme J. D. (1999). *Knowledge Networking: Creating the Collaborative Enterprise*. Butterworth Heinemann.
- Tuomi, I. (1999). Data is More Than Knowledge: Implications of the Reversed Knowledge Hierarchy for Knowledge Management and Organisational Memory, In the Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences, January 1999.
- Krogh V. G. (1998). Care in Knowledge Creation, *California Management Review*, 3, 133-154.
- Wiig, K. M. (1997, September). Knowledge Management: An Introduction and Perspective, *The Journal of Knowledge Management*, 1, 6-14.
- Wiig, K. M. (1995). *Knowledge Management Methods, Practical Approaches to Managing Knowledge*. Arlington, Texas: Schema Press Ltd.

